

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan didasarkan hasil penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Sistem antrean di gerai MeeNUM Indonesia cabang Tambun Utara Bekasi mempergunakan model *Single Channel-Multi Phase*. Analisis struktur antrean pada fase 1 yaitu pemesanan memperoleh hasil jika rata-rata jumlah konsumen yang ada pada sistem (L) yakni 1,8505 orang/menit atau sekitar 2 orang/menit, rata-rata jumlah konsumen yang berada pada antrean (Lq) yaitu 1,2013 orang per menit atau sekitar 1 orang/menit, rata-rata waktu konsumen berada pada sistem (W) 17,1027 menit atau sekitar 17 menit, rata-rata waktu konsumen ada pada antrean (Wq) 11,1029 menit atau sekitar 11 menit dan tingkat kegunaan sistem (P) adalah 0,6492 atau 65% berarti probabilitas adanya konsumen dalam fase 1 yaitu pemesanan sebesar 65%. Jadi probabilitas tidak ada pelanggan pada fase ini sebesar 35%. Analisis struktur antrean pada fase 2 yaitu pengambilan memperoleh hasil analisis bahwa jumlah rata-rata konsumen pada sistem termasuk yang tengah dilayani yakni sekitar 0,41 orang, jumlah rata-rata menunggu pada antrean yakni 0,12 orang pada antrean, rata-rata total waktu pada sistem tersebut hendak dilayani yakni 3,9308 yang mempunyai rata-rata waktu konsumen ada pada sistem yakni 4 menit, rata-rata waktu menunggu pada antrean yakni 1,1569 yang mana mempunyai artian jika rata-rata waktu konsumen ada pada antrean ialah 1 menit dan tingkat kegunaan sistem (P) adalah 0,29 atau 29% artinya probabilitas adanya konsumen dalam fase 2 yaitu pengambilan sebesar 29%. Jadi probabilitas tidak ada pelanggan pada fase ini sebesar 71%. Optimalisasi dilakukan dengan penambahan 2 kasir pada fase 1 memperoleh hasil yaitu rata-rata waktu konsumen berada dalam antrean yang sebelumnya 11,103 menjadi 4,24 menit.
2. Analisis antrean dengan metode PERT memperoleh hasil bahwa proses antrean gerai MeeNUM Indonesia cabang Tambun Utara Bekasi menggunakan semua waktu kegiatan karena tidak memungkinkan adanya waktu longgar.

3. Lamanya waktu pelayanan di gerai MeeNUM Indonesia cabang Tambun Utara Bekasi pastinya membawa pengaruh pada masing-masing pihak, khususnya pada kinerja gerai MeeNUM Indonesia itu sendiri dan terhadap konsumen. Situasi tersebut nantinya menjadikan berkurangnya kenyamanan konsumen dimana konsumen pastinya nanti merasa jenuh dan bosan jika waktu menunggu agar dilayani memerlukan waktu yang lama, atas dasar tersebut gerai MeeNUM Indonesia cabang Tambun Utara Bekasi semestinya menyediakan pelayanan yang lebih cepat dan baik. Atas dasar tersebut, gerai MeeNUM Indonesia cabang Tambun Utara Bekasi wajib memberikan solusi atas keadaan ini. Satu diantaranya yakni melalui mengatur cara supaya konsumen tidak memerlukan waktu yang lama pada antrean agar dilayani. Hal tersebut berhubungan erat dengan pemberian pelayanan yang efisien dan maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan pada bab terdahulu, maka peneliti ingin menyuarakan sejumlah saran yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengamatan dan angket, maka diperlukan adanya optimalisasi, optimalisasi bisa dilakukan dengan penambahan 2 kasir. Sebaiknya pihak MeeNUM Indonesia cabang Tambun Utara Bekasi harus memikirkan fasilitas yang ada terutama pada tempat parkir dan tempat duduk, agar memberikan kenyamanan kepada konsumen saat menunggu waktu untuk dilayani.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan perlu adanya pelatihan kepada para karyawan sesuai dengan bidangnya agar dalam memberikan pelayanan bisa lebih cepat lagi.